



Итоговая аттестация Инструменты менеджмента в ресторанном и гостиничном бизнесе.ФНО_ИМвР

- 1 Деятельность менеджмента компании по управлению предприятием в сфере гостиничного или ресторанных бизнеса, позволяющая рационализировать технологические связи, материальные и информационные потоки компании, – это:
- 2 Методы управления целостной структурой системы с использованием нововведений в основных функциях управления (организационная структура, развитие, мотивация), которые позволяют компаниям эффективно реализовывать собственную стратегию, повышать конкурентоспособность, сохранять и развивать устойчивость, – это:
- 3 Упорядоченная система управленческих звеньев, расположенных в строгом подчинении, обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами, а также развитие системы как единого целого, – это
- 4 Совокупность звеньев управления, занимающих определенный иерархический уровень в системе управления гостиницей, – это:
- 5 По характеру отношений элементов организационной структуры компании, связи делятся на:
- 6 Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?
- 7 Управленческий персонал включает:
- 8 Японскому менеджменту персонала не относится:
- 9 С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?
- 10 Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью
- 11 Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:
- 12 Что включает инвестирование в человеческий капитал?



- (13) Человеческий капитал — это:
- (14) Функции управления персоналом представляют собой:
- (15) Потенциал специалиста – это:
- (16) Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:
- (17) Профессиограмма — это:
- (18) Какой раздел не содержит должностная инструкция?
- (19) Интеллектуальные конфликты основаны:
- (20) Конфликтная ситуация — это:
- (21) На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:
- (22) Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:
- (23) Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:
- (24) Комплексная оценка работы — это:
- (25) Коллегиальность в управлении — это ситуация, когда:
- (26) Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах:
- (27) Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям.
- (28) Особенности процесса управления гостеприимством:
- (29) Организационная структура современного отеля зависит от:
- (30) В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
- (31) Структура управления гостиницей обычно имеет:



- (32) В административную службу входит:
- (33) К наиболее распространенным в международной практике формам управления гостиницами не относятся:
- (34) К какой форме управления относится письменное соглашение, заключенное между собственником гостиницы и менеджером или компанией, специализирующейся на соответствующих услугах управления?
- (35) Директор гостиницы:
- (36) Объектом управления в гостеприимстве выступают
- (37) Субъектом управления в гостеприимстве выступает:
- (38) Основные базовые принципы организационной структуры гостиничного предприятия:
- (39) Структура гостиницы включает в себя такие структурные подразделения:
- (40) Построение организационной структуры управления в гостинице зависит от:
- (41) В раздел общие положения документа входят:
- (42) Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем:
- (43) В обработку входящего документа этот этап не входит:
- (44) Вид организационного документа, который определяет порядок образования, структуру и организацию работы предприятия:
- (45) К внутреннему документообороту относят:
- (46) С какого момента распорядительный документ вступает в силу:
- (47) К группе входящих документов можно отнести
- (48) Комплекс документов, регулирующих деятельность организаций:
- (49) Нормативный документ, определяющий фонд заработной платы сотрудников организации:



- (50) Текущий контроль осуществляется:
- (51) Какой документ составляется при нарушении трудовой или общественной дисциплины:
- (52) Совокупность документов, связанных между собой называется:
- (53) Какие вопросы рассматриваются в распоряжении:
- (54) Предварительное рассмотрение документов включает:
- (55) Каким органом издается решение:
- (56) Какие из перечисленных документов относятся к организационным:
- (57) Документ, регламентирующий деятельность сотрудников организации:
- (58) Закончите начатое предложение: Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания до:
- (59) Кадровая документация ведется в соответствии:
- (60) Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность удовлетворять его потребности:
- (61) Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность заставлять и полное право наказывать:
- (62) Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что руководитель обладает специальными знаниями и компетенцией, которые позволяют удовлетворить его потребности:
- (63) При каком виде власти характеристики и свойства, влияющего настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же как влияющий:
- (64) Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:
- (65) Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:
- (66) Кадровый потенциал предприятия – это:



- (67) Сущность организационно-экономического аспекта управления персоналом состоит в следующем:
- (68) Работники предприятия, работающих по найму и имеющих трудовые отношения с работодателем — это:
- (69) При участии в процессе производства и управления персонал делится на:
- (70) Основными функциями системы управления персоналом являются:
- (71) К общим принципам управления персоналом относятся:
- (72) Стиль управления персоналом, который имеет следующие характеристики: «единоличное изъявление воли при наличии управленческих функций у руководителя; формирование руководителем строгого морально-психологического климата в коллективе», носит название:
- (73) В историческом развитии в управлении персоналом можно выделить последовательную смену следующих современных концепций и подходов:
- (74) Процесс усовершенствования моральных, психологических, социальных, профессиональных и физических качеств личности в их единстве — это:
- (75) Социальная структура персонала — это:
- (76) Штатная структура персонала — это:
- (77) Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:
- (78) Какой стиль руководства не включает модель, описывающая зависимость стиля руководства от ситуации, предложенная Т. Митчелом и Р. Хаусом?
- (79) Какой стиль лидерства не включает теория жизненного цикла П. Херси и К. Бланшара?
- (80) Люди, приходящие в отдел кадров в поиске работы, есть:
- (81) Краткая трудовая биография кандидата является:
- (82) К наименее достоверным тестам отбора кандидатов относятся:
- (83) Что представляет процесс набора персонала:



- (84) Метод, позволяющий объективно оценить соответствие кандидатов требованиям работы, является метод:
- (85) Что может вызвать ошибки при отборе персонала?
- (86) Что такое рассмотрение и оценка результатов прошлого труда кандидатов, представленного им в виде образца?
- (87) Исследования показывают, что правдивая предварительная характеристика работы сокращает текучесть рабочей силы впоследствии:
- (88) Основной документ, где ведётся запись всей трудовой деятельности сотрудника называется:
- (89) Квалифицированный персонал набирать труднее, чем неквалифицированный. В первую очередь, это связано с
- (90) К преимуществам внутренних источников найма относят: низкие затраты на адаптацию персонала;
- (91) К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:
- (92) Что следует понимать под текучестью персонала:
- (93) Executive search ("охота за головами") — это:
- (94) Анализ образовательных свидетельств позволяет сделать некоторые заключения о кандидате. К таковым относятся (при необходимости указать несколько): 1 - общительность кандидата; 2- области интересов кандидатов; 3 - социокультурный уровень; 4 - лень, недостаточная сила воли; 5 - отсутствие интересов.
- (95) В каком документе определяется продолжительность испытательного срока для принимаемого на работу сотрудника:
- (96) в организацию, где нет собственной HR-службы, требуется директор по маркетингу. Какой из методов его поиска представляется Вам наиболее эффективным?
- (97) В чем суть предпринимательско-рыночного подхода в работе с персоналом?
- (98) Выплачивает ли предприятие выходные пособия в случае его ликвидации?
- (99) Для проведения собеседования при приеме на работу сотруднику без специальной подготовки в этой области, можно порекомендовать:



- (100) Для того чтобы найти подходящего кандидата на руководящую должность, целесообразно:
- (101) Документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании-это?
- (102) Материальные издержки обычно:
- (103) Что является показателем конкурентоспособности предприятия на рынке труда?
- (104) К недостаткам проектной организационной структуры в плане координации взаимодействия среди сотрудников можно отнести:
- (105) Что не является обязательным атрибутом в ходе конкурса на вакантную должность рекомендации (письмс прежних мест работы)?
- (106) К показателям, оценивающим положение предприятия на рынке труда, не относится:
- (107) К помощи рекрутинговых агентств целесообразнее обращаться в случае, когда:
- (108) К преимуществам внутренних источников привлечения персонала относят: 1 - низкие затраты на адаптацию персонала; 2 - уменьшение угроз возникновения интриг внутри организации; 3 - появление новых импульсов для развития; 4 - повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.
- (109) Какие проблему могут возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- (110) Как добиться увеличения предложения работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к дополнительному найму со стороны: 1 - использовать переработки рабочего времени; 2 - использовать лизинг рабочей силы; 3 - перевод части сотрудников на сокращенный рабочий день или рабочую неделю; 4 - использовать контракты на конкретную работу
- (111) Какая группа наиболее часто подвергается дискриминации при приеме на работу?
- (112) В каком случае если кандидат подошел, но ему не сообщили об этом, он может узнать ответ о решении?
- (113) Какая часть населения не относится к группам, наиболее часто подвергающимся дискриминации в сфере занятости:



- (114) Какие каналы существуют для поиска сотрудников?
- (115) Какое название носит способ проверки достоверности теста, при котором сопоставляются ответы на похожие вопросы, несколько раз встречающиеся в тексте?
- (116) Содержанием этапа планирования интервью:
- (117) Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- (118) Какой подход при работе с персоналом стал преобладать в последнее время, когда труд и его условия рассматриваются в качестве продуктов маркетинга?
- (119) Коэффициент, определяемый как отношение количества принятых на работу по должности к общему числу претендентов на эту должность, есть:
- (120) При необходимости массового подбора сотрудников обычно используются следующие методы:
- (121) Если в ходе собеседования выясняется, что кандидат явно не соответствует требованиям должности, то, когда лучше сообщить ему «вы нам не подходите»?
- (122) К какому действию должен прибегнуть менеджер по персоналу при появлении вакансии в ситуации временного увеличения объема работ?
- (123) К недостаткам внешних источников привлечения персонала относят (при необходимости выделить несколько): 1- более высокие затраты на привлечение персонала; 2 - нового работника плохо знают в коллективе; 3 - сохранение уровня оплаты труда, сложившегося в данной организации; 4 - длительный период адаптации; 5 - ограничение возможностей для выбора кадров.
- (124) По каким аспектам Левис предложил разделить критерии отбора работников из кандидатов?
- (125) К основным ошибкам интервью относятся следующие (при необходимости отметить несколько): 1 - попытка интервьюера установить контакт с кандидатом; 2 -спешность суждения о кандидате; 3 - очень высокая разговорная активность со стороны интервьюера; 4 - детальное выяснение специфики прошлой деятельности кандидата деятельности.
- (126) При предпринимательской организационной стратегии акцент при найме и отборе делается:



- (127) Что влияет на выбор метода набора и отбора кандидатов на вакантную должность?
- (128) Что не является преимуществом использования центра занятости и центров профотбора при приеме на работу?
- (129) Как добиться уменьшения предложения работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к увольнениям: перевод части сотрудников на сокращенный рабочий день или рабочую неделю;
- (130) Формирование персонала в условиях рынка опирается на действие механизма:
- (131) Технология оценки "ассессмент-центр" имеет наибольшую эффективность при использовании:
- (132) Какая характеристика теста является ключевой при его включении в процесс отбора?
- (133) После какой процедуры принимается решение о назначении претендента на вакантную должность?
- (134) Какова предпочтительность каналов поиска опытного сотрудника редкой специальности?
- (135) Являются ли обязательным атрибутом в ходе конкурса на вакантную должность рекомендации (письма из прежних мест работы)?
- (136) Какой из методов отбора кандидатов в мировой практике считается наиболее надежным?
- (137) Какой из нижеперечисленных пунктов можно отнести к преимуществам внутреннего набора кандидатов?
- (138) Что является преимуществом при наборе кандидатов из внешних источников?
- (139) Что такое Curriculum Vitae (CV)?
- (140) Методы первичного отбора называют:
- (141) Методы первичного отбора?
- (142) Может ли один человек работать сразу по нескольким договорам?
- (143) На каком этапе отбора персонала применяются деловые игры?



- (144) На основе чего решается задача определения потребности в работниках и источников ее удовлетворения?
- (145) На предприятиях какой страны применяется политика пожизненного найма?
- (146) На собеседовании с кандидатом на вакантную должность целесообразно предоставить ему возможность задать свои вопросы:
- (147) Наиболее пригодным документом для достаточно быстрого обзора профессионального и личностного развития и становления кандидата является:
- (148) Наиболее распространенными в настоящее время методами первичного отбора персонала являются (при необходимости отметить несколько методов): 1 - собеседование; 2 - анализ резюме; 3 - тестирование; 4 -анализ анкетных данных; 5 - графологическая экспертиза.
- (149) Начальным этапом процесса найма персонала является:
- (150) Основная цель первичного отбора состоит в:
- (151) Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- (152) Работники организации, объединенные взаимосвязанными и взаимообусловленными коммуникационными потоками друг с другом и внешней средой в коммуникационный процесс посредством коммуникационных каналов- это?
- (153) Учреждения, которые посредничают между предпринимателями и рабочими, при трудовом найме-это?
- (154) Опыт работы в аналогичной должности:
- (155) Организационная структура — это:
- (156) Открытые вопросы на собеседовании предполагают:
- (157) Отличительной особенностью срочного трудового договора от бессрочного является то, что в срочном трудовом договоре:
- (158) Отношения занятости возникают по инициативе:
- (159) «Охотники за головами» - это:



- (160) Адаптация — это: приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;
- (161) Как обеспечить эффективную интеграцию нового сотрудника в организацию:
- (162) В чем заключается социально-психологический аспект адаптации?
- (163) Выделите ключевой элемент адаптации
- (164) Для ускорения процесса адаптации нового сотрудника необходимо:
- (165) Какие виды адаптации выделяют ученые?
- (166) Какие два направления адаптации выделяют в управлении персоналом?
- (167) Какой из нижеперечисленных видов адаптации относят к вторичной адаптации?
- (168) Какой из перечисленных пунктов является необходимым условием организации коллектива и существенным фактором организационно-административной адаптации?
- (169) Какой из перечисленных пунктов является особенно важным для эффективной работы руководителя? выбор стиля управления, приемлемого для данной организации;
- (170) Механизм управления профессиональной ориентацией и адаптацией осуществляется через ...
- (171) Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. С Вашей точки зрения, как должен поступить руководитель в подобной ситуации?
- (172) Обязанности, которые прежде выполнялись одним сотрудником, планируется распределить между двумя работниками. При этом один из них - новичок в организации. На ваш взгляд, следует:
- (173) Один из кандидатов на вакантную должность получил хорошее образование, мотивирован на работу в вашей компании и умеет легко находить общий язык с людьми. Но у него отсутствует опыт работы в аналогичной должности. На Ваш взгляд, следует:
- (174) Определите одну из стадий адаптации:



- (175) Организационно - административная адаптация позволяет работнику:
- (176) Период адаптации к новым обязанностям:
- (177) По результатам исследований, полная адаптация работника в коллективе завершается, как правило, по окончании:
- (178) Под профессиональной адаптацией обычно понимают:
- (179) Приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта профессиональной деятельности – это:
- (180) Психофизиологическая адаптация характеризует:
- (181) С какого процесса начинается адаптация работника в коллективе?
- (182) С какого этапа должен начинаться процесс адаптации работника в коллективе?
- (183) Чем характеризуется полная адаптация?
- (184) Что относится к социально-психологическим процессам в коллективе?
- (185) Что подразумевается под процессом ориентации сотрудника?
- (186) Что способствует уменьшению стрессовых ситуаций руководителя?
- (187) Ядро любого коллектива составляют:
- (188) Процесс обучения сотрудников состоит из:
- (189) Определение потребности в обучении происходит путем анализа:
- (190) Приспособление и постепенное вхождение работника в производственные условия, характерные для организации-работодателя, называется:
- (191) Что из перечисленного не является функцией трудовой адаптации:
- (192) Что из перечисленного не является предметом общей адаптации сотрудника:
- (193) Что из перечисленного не является предметом специальной адаптации сотрудника:



- (194) Что из перечисленного не является формой адаптации персонала:
- (195) При каком методе обучения субъектом обучения являются только менеджеры и профессионалы:
- (196) Что из перечисленного не является методом оценки деятельности сотрудников:
- (197) Что из перечисленного является методом оценки деятельности сотрудников:
- (198) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором проводится всесторонняя оценка на основе информации, поступающей из различных источников внутри фирмы, а также за ее пределами, называется:
- (199) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором анализируются записи непосредственного начальника о наиболее успешных и крайне неудачных действиях, предпринятых сотрудником на рабочем месте за оценочный период, называется:
- (200) Аттестация – это форма оценки человека, которую:
- (201) Аттестация персонала — это:
- (202) В чем заключается основной недостаток аттестации?
субъективизм;
- (203) К какой группе требований, предъявляемых руководителю, можно отнести аналитические способности?
- (204) К явной функции аттестации относится:
- (205) Какое название носит один из стилей оценочного интервью, в ходе которого менеджер рассказывает подчиненному о том, как он работает, а затем выслушивает точку зрения служащего об оценке работы и о его последующих действиях?
- (206) Какой из нижеперечисленных вопросов является центральным в западном варианте аттестации (performance appraisal)?
- (207) Какой из нижеперечисленных пунктов нельзя отнести к качествам успешного менеджера?
- (208) Какой из нижеперечисленных пунктов нельзя отнести к факторам, лежащим в основе критериев оценки персонала?
- (209) Какой из нижеперечисленных пунктов ограничивает процесс оценки персонала?



- (210) Когда надо проводить аттестацию персонала: 1 - когда персонал надо сократить; 2 - когда персонал надо оценить; 3 - когда персонал надо испугать, тогда люди станут лучше работать; 4 - когда надо переходить на новую систему оплаты труда; 5 - когда надо поменять структуру компании.
- (211) Конечной целью традиционной аттестации (формальный классический государственный вариант) является:
- (212) Метод оценки персонала, предполагающий письменный отчет или устное выступление с анализом выполнения плана работы и личных обязательств, называется:
- (213) Метод оценки персонала, предполагающий проведение беседа с работником в режиме "вопрос-ответ" называется:
- (214) Метод оценки персонала, предполагающий создание критической ситуации и наблюдение за поведением человека в процессе ее разрешения, называется:
- (215) Метод, позволяющий выявить наивысшие рейтинги различных сотрудников по тому или иному показателю оценки, через последовательное сравнение сотрудников друг с другом называется методом ...
- (216) Процесс традиционной аттестации персонала (формальный классический государственный вариант) не предполагают выполнение следующих обязательных мероприятий:
- (217) Чем отличается оценка деятельности в форме западного варианта аттестации (performance appraisal) от традиционной аттестации персонала (формальный классический государственный вариант)?
- (218) Что понимается под традиционной системой аттестации работника (формальный классический государственный вариант)?
- (219) Явной функцией аттестации является:
- (220) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором деятельность сотрудника сопоставляется с определенным ранее или ожидаемым уровнем выработки, называется:
- (221) Метод оценки деятельности сотрудников, сочетающий элементы традиционной оценочной шкалы и критического эпизода, называется:
- (222) Собеседование по результатам оценки деятельности сотрудников называется:
- (223) Прямое денежное вознаграждение — это:



- (224) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором сотрудники распределяются в ряд в соответствии с уровнем выполнения ими деятельности по одиночному либо комплексному критерию, называется:
- (225) Косвенное денежное вознаграждение — это:
- (226) Нематериальное вознаграждение — это:
- (227) Выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных, представляют собой:
- (228) Денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта, представляют собой:
- (229) Удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник, представляет собой:
- (230) Система вознаграждения персонала организации состоит из:
- (231) Внешняя справедливость имеет место тогда, когда:
- (232) Внутренняя справедливость имеет место тогда, когда:
- (233) Индивидуальная справедливость имеет место тогда, когда:
- (234) Групповая справедливость имеет место тогда, когда:
- (235) Справедливость, при которой работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах, называется:
- (236) Справедливость, при которой отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.), называется:
- (237) Справедливость, при которой работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации, называется:
- (238) Что из перечисленного относится к денежному виду вознаграждения, выплачиваемому по усмотрению работодателя:



- (239) Что из перечисленного относится к денежному виду вознаграждения, выплачиваемому по усмотрению работодателя:
- (240) В какой период профессиональной деятельности формируется мотивация труда?
- (241) В соответствии с теорией «Х» Дугласа МакГрегора человек:
- (242) В чем заключается основная идея классической теории мотивации?
- (243) В чем заключается цель стимулирования персонала?
- (244) В чем суть классической теории мотивации?
- (245) Вероятность увольнения по собственному желанию выше
- (246) Для увеличения эффективности труда необходимо:
- (247) Если результаты деятельности работника неудовлетворительны, то как руководителю предпочтительнее сообщить об этом:
- (248) За что лучше всего, с точки зрения компании, платить сотруднику премию:
- (249) Завышение размеров вознаграждения сотрудника обычно приводит к:
- (250) Заключение трудовых договоров позволяет удовлетворить потребность:
- (251) К добровольным социальным льготам относятся
- (252) К представителям какой группы теории мотивации относятся Абрахам Маслоу, Дэвид МакКлеланд, Фредерик Герцберг?
- (253) К процессуальным теориям мотивации относятся:
- (254) Как условно называют теорию мотивации Виктора Врума?
- (255) Какая группа потребностей является первичной, базовой в иерархии А.Маслоу?
- (256) Какая из предложенных современных концепций мотивации была разработана профессором Калифорнийского университета В.Оучи?
- (257) Какая из теорий мотивации включает в себя следующие переменные: усилие, восприятие, результаты, вознаграждение, степень удовлетворения?



- (258) Какие из приведенных потребностей свойственны всем людям?
- (259) Какие основные формы стимулов выделяют?
- (260) Каким образом проявляется в поведении человека доминирование мотива достижения успеха (выберите несколько ответов)? 1 - действовать лучше работников-конкурентов; 2 - желание не отличаться от других работников; 3 - достигать сложных целей или даже превосходить их; 4 - находить лучшие пути для выполнения заданий; 5 - отсутствует стремление выражать и отстаивать свою точку зрения, отличную от мнения большинства.
- (261) Какой из нижеперечисленных пунктов не относится к основным факторам мотивации труда?
- (262) Кто из ученых анализировал и сопоставлял две мотивационные теории «Х» и «Y»?
- (263) . Кто из ученых при классификации мотивов выделил в отдельную группу гигиенические мотивы?
- (264) Маслоу расположил потребности в следующей последовательности:
- (265) На какие две группы подразделяются современные теории мотивации?
- (266) Наибольшую ценность с точки зрения мотивирования имеет работа
- (267) Основными формами оплаты труда являются:
- (268) По Герцбергу основным фактором, влияющим на удовлетворенность трудом, является:
- (269) Первоочередное предоставление льгот и бонусов руководящим сотрудникам:
- (270) Побудить исполнителя к активному сотрудничеству возможно двумя способами:
- (271) Под обогащением труда обычно понимают:
- (272) Под термином "мотивация" понимают:
- (273) Понятие "абсентизм" используют для обозначения:
- (274) Постоянная критика результатов работы



- (275) Постоянная угроза увольнения за несоответствие занимаемой должности
- (276) При сообщении о необходимости уменьшения размеров вознаграждения желательно
- (277) Принципы Э.Мэйо, иерархия потребностей У.Маслоу, Хоторнские эксперименты являются вкладом в теорию управления:
- (278) Процессуальные теории мотивации изучают
- (279) Резкое увеличение количества случаев мелкого воровства, самовольного сокращения рабочего дня и других аналогичных проявлений (при сохранении кадрового состава обычно могут быть устранены путем:
- (280) Организационная культура это...?
- (281) Организационная культура включает следующие компоненты (определите лишнее):
- (282) Цели внутренних коммуникаций:
- (283) Кого мы называем «Stakeholders» в корпоративной культуре бренда:
- (284) Типы средств, используемые во внутреннем PR (найдите лишнее):
- (285) Верно ли утверждение, что во внутренней среде действуют те же правила и каналы коммуникаций, что и во внешней:
- (286) Какие элементы не входят в состав уровней бренда:
- (287) Различия корпоративной и организационной культур состоят в:
- (288) Выделите три уровня культуры из предложенных:
- (289) Какой стратегией в компании является коммуникационная стратегия:
- (290) Какая функция из перечисленных ниже не свойственна внутреннему PR:
- (291) Основными средствами передачи информации во внутренних
- (292) Верно ли утверждение, что можно ли управлять и подменять артефакты:



- (293) Какие результаты компания может получить от реализации HR-стратегии
- (294) При проведении внутренней PR компании персонал компании и члены их семей являются:
- (295) Что из перечисленного ниже является внутренней задачей PR служб коммерческого предприятия?
- (296) Внутренняя коммуникация как метод персональной мотивации персонала определяет:
- (297) PR проблемы «популярного» решения:
- (298) PR проблемы «непопулярного» решения:
- (299) Какие результаты не являются PR проблемами оценки персонала:
- (300) Миссия и стратегия, цели и средства относятся к:
- (301) Такие факты как использование пространства и времени, наблюдаемое поведение, язык входят в состав:
- (302) Такие факты как особенности восприятия, мысли и чувства, подсознательные убеждения входят в состав:
- (303) Цели, стратегия, ценности и верования входят в состав:
- (304) Какая из функций корпоративной культуры позволяет сотруднику реализовать в рамках корпоративной культуры такие личностные мотивы как склонность к анализу и научным исследованиям:
- (305) Какая из функций корпоративной культуры является мощным стимулом к росту производительности:
- (306) Какая из функций корпоративной культуры заключается в достижении общего согласия на основе объединяющего действия важнейших элементов культуры, роста сплоченности коллектива:
- (307) Какая из функций корпоративной культуры помогает организации выжить в условиях конкурентной борьбы:
- (308) Какая из функций корпоративной культуры ведет к идентификации сотрудником себя с организацией:
- (309) Благодаря какой функции корпоративной культуры усиливается вовлеченность каждого работника в дела организации:
- (310) Назначение какой функции корпоративной культуры заключается в формировании у людей взглядов и отношений к смыслу жизни:



- (311) Динамичное предпринимательское и творческое место работы характеризует:
- (312) Ориентированность на результаты, жестко проводимая линия на конкурентоспособность характеризуют:
- (313) Очень формализованное и структурированное место работы характеризует:
- (314) Очень дружественное место работы, где у людей масса общего характеризует:
- (315) К каким методам организационного развития относятся формирование команд и развития межгрупповых связей:
- (316) К каким методам организационного развития относятся ротация кадров, создание автономных рабочих групп, гибкий график работы:
- (317) При какой корпоративной культуре полномочия и ответственность определяются позицией в иерархии:
- (318) Какая корпоративная культура характеризуется централизацией власти, четкой структурой соподчинения:
- (319) Какая культура свойственна организациям, провозглашающим своей миссией служение человеку:
- (320) PMS Это
- (321) ACU это
- (322) ACU нужна для:
- (323) Пользователи Acu:
- (324) Какие профайлы может хранить в себе PMS система
- (325) Для чего нужен Channel manager?
- (326) Что из указанного является PMS- системой
- (327) Бизнес-процессы каких услуг можно контролировать через ACU
- (328) Система OPERA Enterprise позволяет
- (329) Logus The Box расчитан для какого номерного фонда





- (330) Программа Logus HMS позволяет
- (331) Что является front-end в PMS
- (332) Для чего нужны автоматизированные системы бронирования
- (333) Для чего нужны CRM системы
- (334) Функции Асу
- (335) Единая система расчета позволяет
- (336) Мультиязычность АСУ позволяет
- (337) Функция управления доходами позволяет
- (338) Прямое бронирование через интернет позволяет
- (339) Функция управления стоимостью услуг позволяет
- (340) Что нужно для установки облачной системы
- (341) Какие бизнес-процессы в АСУ автоматизированы
- (342) Какие отели могут самостоятельно выбрать АСУ
- (343) Дистрибутор HRS представляет на Российский рынок следующие программы
- (344) Какая компания представляет АСУ Эдельвейс
- (345) 1С-Отель это Асу
- (346) АСУ SimpleOrder рассчитана на
- (347) Преимущества облачных АСУ
- (348) Преимущества системы НМА
- (349) Какие дополнительные опции есть у системы Bnovo





- (350) Программа TL Express позволяет самостоятельно создать
- (351) Какие АСУ являются облачными
- (352) Какие задачи решает автоматизация точек питания
- (353) Чьи рабочие места должны быть автоматизированы в ресторане
- (354) Автоматизация Back -office в ресторане включает в себя
- (355) Back -office в ресторане решает следующие задачи
- (356) Какие модели являются POS-терминалами-
- (357) Для чего нужен принтер штриховых кодов
- (358) Что важно учесть при выборе сканера штриховых кодов
- (359) К предприятиям, организующим реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте относятся
- (360) Что влияет на классификацию предприятий питания
- (361) Ресторан класса «Люкс» должен обладать
- (362) Какие кафе относятся к категории «По обслуживаемому контингенту и интересам потребителей»
- (363) Диетические и вегетарианские столовые различаются по следующему признаку
- (364) Закусочные различают по
- (365) Где располагаются предприятия быстрого обслуживания
- (366) Что из перечисленного является предприятием быстрого обслуживания
- (367) В какой категории общественного питания разрешено использование одноразовых приборов
- (368) Сколько посадочных мест в кафетерии



- (369) предприятие общественного питания, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, мучных блюд и мучных булочных и кондитерских изделий это
- (370) В Асу ресторана для бухгалтерского учета предусмотрено
- (371) В справочнике номенклатуры содержится
- (372) В ресторанах быстрого обслуживания не понадобится следующее оборудование
- (373) В чем выгода работы в сети
- (374) Какие бизнес-процессы в сети нуждаются в автоматизации
- (375) Какая из систем отслеживает цены конкурентов
- (376) Какая система является базовой в отеле
- (377) Каким образом возможна передача данных из разных программ, подключенных в отеле
- (378) Какие службы отеля подключены к PMS в базовой комплектации
- (379) Функциональные возможности базового модуля включают
- (380) Какие задачи выполняются при ночном аудите
- (381) С помощью какого устройства находясь в номере можно автоматически изменить статус комнаты в АСУ с «грязного» на «чистый»
- (382) История Гостей и фирм содержит следующую информацию
- (383) Компонент АСУ Управление туристическими агентствами позволяет
- (384) Что даст интеграция АСУ гостиницы с системой управления рестораном
- (385) Функции системы телефонного сервиса
- (386) Функции интерактивного телевидения



- (387) Функции системы энергосбережения и кондиционирования
- (388) Какой функционал АСУ обязательно нужен для отеля З *
- (389) Приоритетные требования к АСУ от мини-отелей
- (390) Что из указанного является PMS- системой
- (391) Что из указанного является IDS
- (392) Какую Асую можно поставить в хостел
- (393) Какая основная задача системы Rate Shopper
- (394) Какая основная задача системы Chanel Manager
- (395) Создание профайла Гостя происходит
- (396) В каких АСУ есть шахматка
- (397) Дополнительные услуги в отеле можно учитывать
- (398) Через какую программу Данные из PMS передаются в OTA
- (399) У какой программе ведётся Система лояльности Гостей и Партнеров
- (400) Через какую систему ведется управление доходами
- (401) Frontdesk24 - это
- (402) Какие из перечисленных АСУ облачные
- (403) Какие из перечисленных АСУ являются десктоп- системами
- (404) Какие АСУ разработаны в России
- (405) Поселение гостя происходит в системе
- (406) Какое оборудование является специфическим для ресторанов



- (407) Какие из систем напрямую интегрируются с сайтом отеля
- (408) Кто из представленных компаний является производителем АСУ
- (409) Основные функции систем автоматизации
- (410) Какие возможности предоставляет отельное телевидение
- (411) Какие возможности предоставляет интеграция с системой мини-баров
- (412) Какое преимущество дает прямое бронирование через интернет
- (413) Для чего нужна Property Management System
- (414) За счет чего увеличивается доход отеля при использовании АСУ
- (415) Где может быть использована АСУ Logus HMS
- (416) От чего зависит цена программы Logus The Box
- (417) Какие дополнительные интерфейсы предлагает 1С-Отель к базовой программе
- (418) В каких АСУ есть возможность бронировать койко/места для хостелов
- (419) У кого из российских разработчиков есть собственный Chanel Manager
- (420) Какие три зоны ответственности руководителя?
- (421) Что из перечисленного не входит в зону ответственности «Задача»?
- (422) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/слабые навыки»?
- (423) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/сильные навыки»?
- (424) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «слабое желание/сильные навыки»?
- (425) В каких пропорциях должно распределяться время по модели «70/20/10»?



- (426) Представьте, что к вам в ресторан пришел новый официант. Какое из предложенных обучений вы проведете ему в первую очередь?
- (427) Сотрудник при работе с конфликтными клиентами (гостями) теряет уверенность в себе и начинает нервничать. Какие меры вы можете предпринять?
- (428) Что важно делать при работе с сотрудником из квадрата «сильное желание/сильные навыки»?
- (429) Отметьте верные примеры эмоционального сервиса
- (430) Выберите верное утверждение
- (431) Выберите верное из списка, что напрямую влияет на увеличение среднего чека в ресторане
- (432) Из чего складывается особенное отношение к Гостю (отметьте верное)
- (433) В ресторане закончился салат Нисуаз, Гость заказывает официанту именно этот салат. Выберите верный ответ официанта.
- (434) Выберите верное высказывание
- (435) Выберите верное утверждение
- (436) Отметьте стандарты, относящиеся к коммуникационным
- (437) При каких условиях стандарты сервиса и эмоциональный сервис совместимы? (выберите верное)
- (438) Что влияет на качество сервиса? Выберите несколько вариантов.
- (439) Как сокращение затрат влияет на качество сервиса?
- (440) Выберите способы поддержания качества сервиса.
- (441) Как рассматривается понятие «сервис», с точки зрения бизнеса, при решении проблемы клиента?
- (442) Должностные обязанности менеджера включают в себя:
- (443) Как предотвратить злоупотребления в ресторане
- (444) Работа выстраивается неэффективно, если:



- (445) Выберите виды классических систем управления, которые чаще используются на практике
- (446) Как называется структура, при которой персонал конкретного подразделения подчиняется единственному человеку?
- (447) Как называется структура с двумя уровнями управления, в которой каждое подразделение специализируется на конкретных бизнес-процессах?
- (448) Как называется модель, принимаемая за исходную для сопоставления с ней других подобных объектов?
- (449) Как называется средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Они подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров?
- (450) Как называется вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий "студия" и "апартамент"?
- (451) Как называется вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов?
- (452) Как называется вид гостиниц, включающих в себя многоместные номера, но не более 12 мест в одном номере, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги?
- (453) Как называется вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом?
- (454) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 75 кв. м, состоящего из 3 и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см и дополнительным гостевым туалетом?



- (455) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящего из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?
- (456) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 35 кв. м, состоящего из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- (457) Как называется категория для 1-комнатного номера в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, рассчитанного на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета?
- (458) Как называется категория для 1-комнатного номера в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, рассчитанного на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?
- (459) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- (460) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо 1 полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- (461) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо 1 полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанного на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 кв. м в гостиницах круглогодичного функционирования, 4,5 кв. м - в гостиницах сезонного функционирования
- (462) Как называется действие предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера (места) для временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и времененным проживанием?



- (463) Укажите основные услуги гостиничных предприятий
- (464) Укажите какие дополнительные услуги гостиницы должны предоставлять бесплатно?
- (465) Как называются услуги, которые способствуют процессу продвижения основных услуг и существенно увеличивают прибыль (часто включенные в стоимость проживания)?
- (466) Укажите основные каналы бронирования, откуда гостиничное предприятие может получить будущих гостей
- (467) Укажите типы бронирования
- (468) Как называется должность человека, который руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом и гостями, ведет учёт и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима?
- (469) Как называется должность человека, который обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и гостями?
- (470) Как называется служащий, в обязанности которого входит: встреча и регистрация гостей, расселение (распределение номеров), расчёт при выезде гостя, выдача ключей от номеров гостей и контроль над их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей?
- (471) Как называется специалист, который несет ответственность за поддержание хороших отношений между гостями и отелем, и за уверенность в том, что гости хорошо проводят время. Они также обеспечивают дальнейшее использование продукции или услуг компании, всегда готовы помочь и занимают активную позицию?
- (472) Что относят к жилым помещениям в гостинице?
- (473) Что относят к административным помещениям в гостинице?
- (474) Что относят к обслуживающим помещениям в гостинице?
- (475) Что относят к подсобным помещениям в гостинице?



- (476) Укажите какие виды выделяют в уборке жилых номеров
- (477) Расставьте элементы последовательности уборки многоквартирного номера (от первого к последнему)
- (478) Как называется сотрудник, в чьи обязанности входят обеспечение гостей в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий?
- (479) Как называется работник отеля или ресторана, главная обязанность которого – встреча гостей у входа?
- (480) Каким образом взымается плата при размещении от 6 до 12 часов после расчетного часа?
- (481) Каким образом взымается плата при размещении не более 6 часов после расчетного часа?
- (482) Каким образом взымается плата при размещении от 12 до 24 часов после расчетного часа?
- (483) Одноместный номер Заезд 10.03 в 21 ч 00 мин стоимостью 10 000 рублей/сутки. Выезд 14.03 в 15 ч 00 мин. Посчитайте стоимость доплаты гостя (ответ дать одним числом без пробелов и запятых)
- (484) Одноместный номер Заезд 10.03 в 19 ч 00 мин стоимостью 10 000 рублей/сутки. Выезд 14.03 в 22 ч 00 мин. Посчитайте стоимость проживания (ответ дать одним числом без пробелов и запятых)
- (485) Перечислите с помощью которых проживающие могут произвести расчет
- (486) Что включает в себя инженерное оборудование
- (487) Укажите, что включает в себя инженерно-техническое оборудование
- (488) Кондиционирование жилых помещений гостиниц каких категорий должно иметь устройства местной регулировки или программирования тепловлажностных параметров?
- (489) Номера гостиниц выше какой категории должны быть оборудованы средствами охранной сигнализации?
- (490) Укажите первый этап классификации гостиницы
- (491) Укажите второй этап классификации гостиницы
- (492) Укажите третий этап классификации гостиницы



- (493) Укажите что включает в себя технологический цикл обслуживания гостя
- (494) Что из перечисленного является Целью классификации гостиничного предприятия?
- (495) «...»- совокупность процессов выработки, формулирования и принятия решений, моделирования, планирования, организации, мотивации, контроля в бизнесе.
- (496) «...»- деятельность предпринимателей, в ходе которой они полноценно реализуют права и обязанности владельцев бизнеса по целенаправленному воздействию на результаты и ресурсы своего бизнеса, бизнес-процессы и бизнес-коммуникации для успешного исполнения обязательных профессиональных предпринимательских функций.
- (497) Выделите из предложенного списка обязательные профессиональные предпринимательские функции:
- (498) «...»- единица регистрации предпринимателей под определенным фирменным наименованием и в конкретной организационно-правовой форме предпринимательства.
- (499) Выберите существующие уровни в управлении собственным бизнесом
- (500) «...»- специально созданные команды управленцев для исполнения управленческой работы в чужом бизнесе в течение периода времени, о продолжительности которого последние договорились с его фактическими владельцами на определенных условиях.
- (501) Каких бизнес- коммуникаций НЕ существует:
- (502) Демпинг- это ...
- (503) «...»- совокупность должностей бизнес-единицы. Эти должности занимают штатные сотрудники.
- (504) Обязательными условиями, которые по закону должны быть отражены в трудовом договоре являются:
- (505) Что такое PR (Public Relations)?
- (506) В чем заключается главное отличие рекламы от PR?
- (507) Каким термином обозначается взаимоотношение с государственной властью?



- (508) Субъектом GR является?
- (509) Что из представленного Не является структурным блоком бизнес-модели по А. Остервальдеру и И. Пенье:
- (510) Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:
- (511) «...»- управление людьми, персональным трудовым ресурсом, личным участием в бизнес-процессах и бизнес-коммуникациях своего дела для достижения наилучших персональных результатов в занятии предпринимательством.
- (512) Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:
- (513) Основными общемировыми критериями разграничения бизнес-единиц по размерам являются...
- (514) Выберите правильные ЮЛ с единственным участником
- (515) Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:
- (516) Долевое владение бизнесом бывает:
- (517) «...» - учрежденное одним или несколькими лицами общество, капитал которого разделен на доли.
- (518) Бизнес-план имеет следующие два направления:
- (519) Для предпринимателя, который знает, что он действует на стабильном и насыщенном рынке, лучшим решением будет направить свои маркетинговые усилия на:
- (520) Инвестиции могут осуществляться в форме (укажите не менее 2-х вариантов ответов):
- (521) Риск - это:
- (522) Какие вопросы не входят в список вечных вопросов бизнеса?
- (523) Укажите верные признаки подходящей бизнес- идеи:
- (524) Какая характеристика НЕ входит в концепцию SMART- целей:
- (525) Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:



- (526) Кто может являться стартапером?
- (527) Кто такой бизнес- ангел?
- (528) Кто такой бизнес- акселераторы?
- (529) Посевные инвестиции- это...
- (530) Краудфандинг- это...
- (531) Краудлендинг- это...
- (532) Бутстрэппинг- это...
- (533) Рейдерство- это
- (534) Бутстрэпперы:
- (535) К категории «Три Д» относят:
- (536) К исключительным компетенциям управляющих менеджеров относят:
- (537) Под технологической реконструкцией бизнеса понимается:
- (538) К объектам управления ростом бизнеса относят:
- (539) Слияние бизнес- единиц без наличия производственной общности называется:
- (540) Какого вида разгосударствления не существует?
- (541) Невозможно принять положительное решение о добровольной ликвидации бизнес- единицы в случае если...
- (542) Банкротство это-...
- (543) Ложное заявление о банкротстве в попытке получение у кредиторов отсрочки или рассрочки долга- это...
- (544) Когда возможен мораторий на банкротство?
- (545) Управление бизнесом это-



- (546) Фирменный знак- это
- (547) Взаимные переплетения сотрудничества и соперничества сторон бизнес- коммуникаций называют ...
- (548) Реклама не должна быть:
- (549) Что из нижеприведенного списка не относится к недобросовестному партнерству:
- (550) Сколько структурных блоков канвы бизнес моделей выделил Пинье и Остервальдер:
- (551) Самое эффективное недорогое и бесплатное предложение в бизнес- модели по стимуляции покупательного спроса?
- (552) Бизнес план в аналитической части содержит:
- (553) Бизнес- планирование не включает в себя:
- (554) Создание бизнес плана начинается с...
- (555) Оффшорное предпринимательство это
- (556) К числу типов владения бизнесом не относят
- (557) Существует ли в РФ закон о семейном предпринимательстве?
- (558) ИП отвечает по обязательствам...
- (559) Какой закон определяет статус граждан, уплачивающих налог на профессиональный доход:
- (560) В ООО высшим стоящем органом является